

1、苦情受付総括表（令和6年4月1日~令和7年3月31日）

受付総数：9件

	苦情の分類						苦情受付の経路					
	食事に関する こと	事業所・職員 の対応	サービ スの内 容・質	利用 者間 の苦 情	そ の 他	(合 計)	本 人 の 申 出	家 族 の 申 出	職 員 か ら の 報 告	ご 意 見 箱	そ の 他	(合 計)
通所介護・プライエム横尾	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
介護老人保健施設・ナーシングケア横尾	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
通所介護滑石	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	0	1
養護老人ホーム・日見やすらぎ荘	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
デイサービスセンター・日見やすらぎ荘	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	2
短期入所生活介護・日見あけぼの荘	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1
居宅介護支援事業所・プライエム横尾	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
配食センター平成会	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
(合計)	4	4	1	0	2	11	3	3	0	0	3	9

※「苦情の分類」は、1件の苦情につき複数該当しているものがある

2、苦情報告内容（一部抜粋）

(1)	事業所名	配食センター平成会
	申立者	ご家族様
	苦情の内容	昨日のお弁当のサラダにビニール片 2~3 cmが入っていた。
	対応内容	<p>ビニール片は 4.5×3 cmの大きさ。受け取った時はクルクルと細く巻いた状態だった。「彩り野菜ミックス」という商品の袋と断定した。袋をハサミで切った際に、切り損ないが入った。配食用のカップ詰め、弁当箱への盛付、栄養士の最終チェックと、提供するまでに他2人の職員も携わったが、それでも発見できなかった。</p> <p>他の食材と混ぜる、盛り付けるといった調理工程の中では発見が難しかったと考えられる。開封時の袋の確認が重要である。</p> <p>厨房の統一ルール「袋を切るときは、①切り離す、②切り口の確認、③すぐに捨てる」を徹底する。</p> <p>どの作業中も、異物が入っていないか、より一層の確認と注意を心がける。</p> <p>厨房のハサミの切れ味が落ちてきているので、ハサミを買い替える。</p>

(2)	事業所名	デイサービスセンター・日見やすらぎ荘
	申立者	ご家族様
	苦情の内容	前日に発熱したが解熱したのでデイサービスを利用した。10 時前にデイサービスの職員より電話があり、「前日発熱していたら利用ができない、抗原検査が、昨日陰性でも時間が経つと陽性になる事もある、迎えに来れるか、送ったほうがよいか」と責め立てるように言われた。
	対応内容	事業所内で新型コロナが発生し、感染予防に神経質になっていた。当日はバタバタして余裕がなく、電話時にイライラして言動が強くなってしまった。職員の自己判断であり、新型コロナが5 類へ移行後の感染対策や利用の制限等についての案内文書を利用者、ご家族へ配布し、お知らせをしていなかった。感染症流行前に案内文書を配布し、お知らせしていくこととした。また、職員の電話対応が不適切であった事を謝罪した。
(3)	事業所名	通所介護滑石
	申立者	ご家族様
	苦情の内容	利用料について、差額があるということで請求書が送付された。差額があるのでその分も引落を行うという手紙が入っただけで、誰からも何も説明を受けていない。ユアライフ滑石に電話したが、事業担当が不在とのことで、法人本部経理課を案内されたが、説明いただけなかった。どこに問い合わせればよいか。
	対応内容	請求書に関する問い合わせ先が不明確であり、また、ご家族様と連絡が着かないままに請求書がお手元に届いてしまった。 再請求が2ヶ月続き、それに加えて事業所の食費の処理が1食分漏れ、追加請求となり、わかりにくくなってしまった。請求システムが法人内連携の為、誤りはないものと捉えてしまい、必要以上の確認を怠ってしまった。 請求書に関する問い合わせ先を説明可能な事業担当のみにする。他部署が連絡を受けた場合は、担当者が折り返すことで統一する。 ご家族様には月初めの段階で一旦ご連絡を行ったうえ、詳細な説明を行うことへ変更する。 月々の実績処理に漏れがないか月末実績作成時と月初めにダブルチェックを行う。居宅介護支援事業所とも連携し処理を行う。

※年度ごとに第三者委員へ苦情の内容を報告し、ご意見をいただいております。